

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH APRIL 2022 SEHINGGA JUN 2022

1. PENDAHULUAN

Bahagian Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak bagi menilai kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan di Pentadbiran ini. Hasil kajian akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak untuk rujukan pihak pentadbiran dan pengurusan tertinggi. Objektif kajian ini adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan di Pentadbiran ini berada di tahap optimum melalui pelaksanaan usaha penambahbaikan secara berterusan supaya sistem penyampaian perkhidmatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak yang disediakan kepada rakyat senantiasa berada di tahap yang terbaik.

2. SASARAN KAJIAN

Mencapai **90%** tahap kepuasan pelanggan.

3. PENCAPAIAN KAJIAN

KATEGORI JAWAPAN KESELURUHAN KAJI SELIDIK	PERATUS PENCAPAIAN
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	99.75%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	0.25%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak 99.75% berpuas hati dan 0.25% tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai 90 orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **90** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **74** orang bekerja, **4** orang tidak bekerja, **3** orang pelajar, **8** orang warga emas dan **1** orang kelainan upaya. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

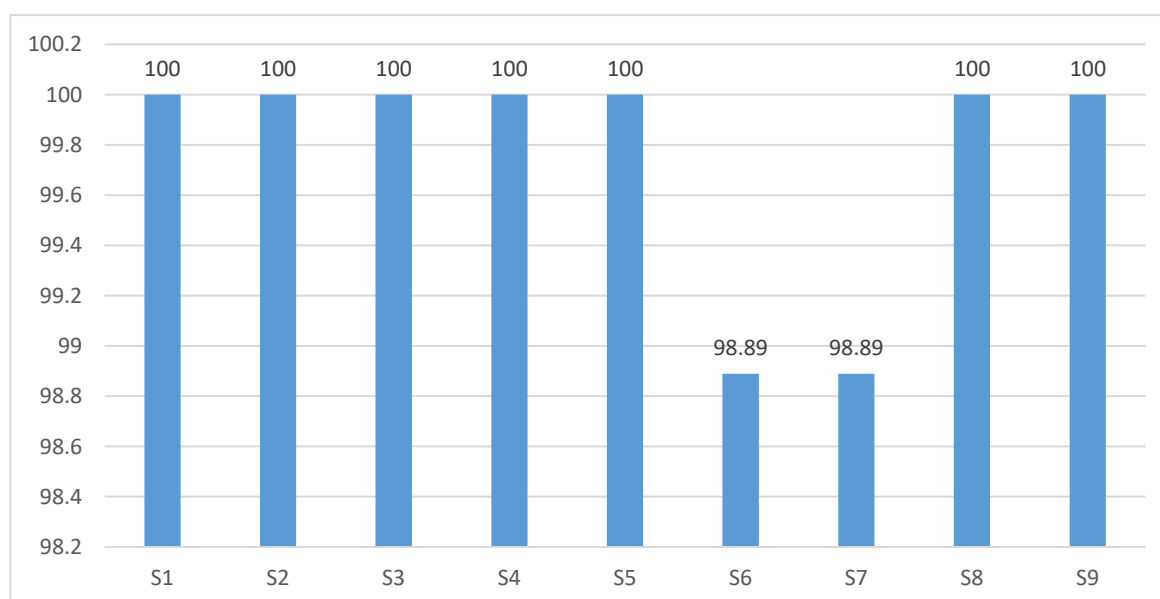
BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	BIL. RESPONDEN
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	6
2.	Bahagian Audit Dalam	1
3.	Bendahari Negeri	1
4.	Unit Integriti	0
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	2
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	2
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	3
9.	Bahagian Korporat	3
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5
12.	Pejabat Exco	6
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3
14.	Pejabat Menteri Besar	9
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	6
17.	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15
JUMLAH RESPONDEN		90

5. ANALISA KAJIAN

5.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN

BIL.	SOALAN KAJI SELIDIK	YA	PERATUS (%)	TIDAK	PERATUS (%)
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?	90	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	90	100	0	100
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	90	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	90	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	90	100	0	100
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	89	98.89	1	1.11
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	89	98.89	1	1.11
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	90	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	90	100	0	100

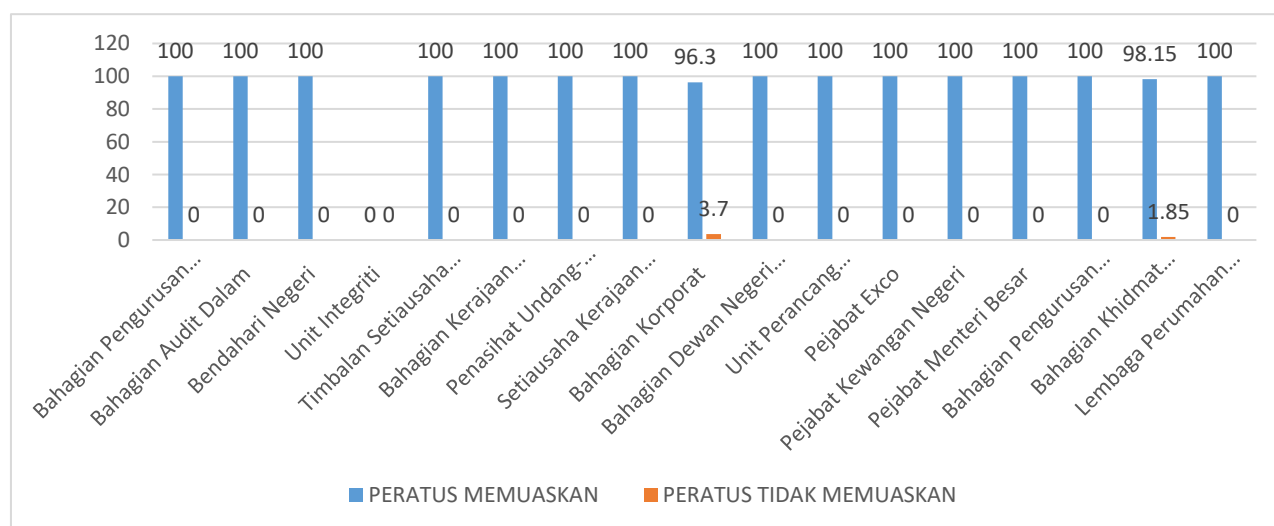
5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

BIL.	BAHAGIAN/JABATAN	JUMLAH RESPONDEN	PERATUS MEMUASKAN (%)	PERATUS TIDAK MEMUASKAN (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	100%	0%
2.	Bahagian Audit Dalam	1	100%	0%
3.	Bendahari Negeri	1	100%	0%
4.	Unit Integriti	0	100%	0%
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	100%	0%
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	100%	0%
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	100%	0%
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	100%	0%
9.	Bahagian Korporat	3	96.30%	3.70%
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	100%	0%
12.	Pejabat Exco	6	100%	0%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3	100%	0%
14.	Pejabat Menteri Besar	9	100%	0%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	100%	0%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	98.15%	1.85%
17.	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	100%	0%

5.2.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN/ JABATAN



**5.3 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN
MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN**

1. Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

2. Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

3. Tempoh masa yang diambil untuk bertemu pegawai sangat singkat dan pantas?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

4. Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

5. Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	5	1
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	89	1

7. Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	2	1
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	89	1

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

BIL.	BAHAGIAN / JABATAN	YA	TIDAK
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

9. Tahap perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	5	0
12	Pejabat Exco	6	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	19	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	6	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	15	0
	JUMLAH	90	0

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

Tiada sebarang ulasan dan cadangan yang direkodkan.

7. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak 99.75 peratus (%). Sehubungan itu, adalah disarankan supaya setiap bahagian di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak memastikan kesemua pelanggan yang hadir berurusan disantuni dengan cepat dan efisien bagi memuaskan hati pelanggan seterusnya dapat memastikan sistem penyampaian perkhidmatan di Pentadbiran ini berada di tahap yang cemerlang.